



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

陳偉斌

2022年1月5日

拓展不同渠道 持續優化電子政務

電子政務是政府來年施政發展的一個重要方向，是推動公共行政改革的重要策略，其施政文本亦有提及：繼續以需求導向推進電子政務，將原有“澳門公共服務一戶通”打造成“我的公共及個人服務一戶通”，優化界面，增加服務，提升用戶體驗，為市民提供簡易、便捷的子服務。

事實上亦看到政府有持續推進有關工作，包括今年的行車稅繳納便是一個良好優化。如何更進一步，通過收集身邊不同市民的意見後，有以下建議：

1. 推出優惠措施，將線下操作線上化，例如現時一戶通中的卡包，事實仍有不少市民習慣使用實體卡，政府應可以通過數據分析那些日子或時段多人，從而在該區域和時間內安排專人於現場推動及協助市民將卡掛上一戶通，更好的增加市民使用度；
2. 與機構合作，如（水、電和氣）專營公司等，將其收費和續期等納入至一戶通，同樣可以使用一些優惠推廣措施，吸引市民綁定，通過將更多的生活必須業務線上化，推動市民集中使用；
3. 梳理及整合現時多部門多 APP 的問題，通過集中至一戶通，或將一戶通成為各不同政務的統一窗口，可優先將居民關注的和用量大的服務重點電子化，以提供更多安全、便民便商的電子服務，只有實際解決現時前往公共部門辦事“多頭跑”和重複提交材料問題，才能實現可以「足不出戶」的電子政務服務。